

SISTEMA OMNICHANNEL PARA CLÍNICA MÉDICA

UNIC

JOÃO OTHON MULLER DE ARAUJO

Introdução

Apresenta a importância da modelagem de sistemas no desenvolvimento de soluções tecnológicas, destacando sua relevância para clínicas médicas que necessitam integrar múltiplos canais de comunicação. Evidencia a necessidade de agilidade, organização e experiência positiva para o paciente, mostrando que um sistema omnichannel facilita a gestão e otimiza processos internos.

Objetivo

O projeto busca criar um sistema omnichannel capaz de centralizar e organizar os canais de atendimento de uma clínica médica. O objetivo é melhorar a comunicação entre pacientes, atendentes e gestores, tornar o acompanhamento dos atendimentos mais eficiente e proporcionar uma experiência mais satisfatória ao paciente.

Metodologia

Descreve a construção do sistema usando Python, JavaScript e banco de dados relacional, adotando o modelo incremental.

Destaca a aplicação de princípios de design responsivo e experiência do usuário, além de boas práticas de segurança da informação. A modelagem do sistema, por meio de diagramas e fluxos, permitiu organizar requisitos e estruturar a solução de forma clara.

Resultado

O sistema integrou com sucesso diferentes canais de comunicação, permitindo o gerenciamento simultâneo de atendimentos, consulta de históricos e geração de relatórios. A interface, organizada por perfis de usuários, facilitou o uso por atendentes, gestores e pacientes. A centralização das interações aumentou a eficiência, reduziu erros e otimizou o fluxo de atendimento

Conclusão

Conclui que o sistema omnichannel é eficaz para melhorar a comunicação e organização em clínicas médicas, oferecendo mais clareza, padronização e experiência humanizada para o paciente. Sugere-se futuras integrações com prontuários eletrônicos, automação de lembretes e ferramentas analíticas para ampliar ainda mais o potencial da solução.

Referências

ALBERTIN, Alberto Luiz. *Administração de Tecnologia da Informação: Desafios e Novas Tecnologias*. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

SILVA, Paulo Roberto da; SOUZA, Mariana. *Sistemas de Informação em Saúde: Gestão e Tecnologia na Era Digital*. São Paulo: Editora UNESP, 2021.